

## **EL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI) EN PERMANENTE TRANSFORMACIÓN: SERVICIOS Y RECURSOS PARA EL NUEVO USUARIO 2.0**

Serrat-Brustenga, Marta. Bibliotecaria. Universitat Politècnica de Catalunya - BRGF, Jordi Girona 1-3 (Barcelona), marta.serrat@upc.edu

Sunyer-Lázaro, Sílvia. Responsable de Biblioteca. Universitat Politècnica de Catalunya- EPSEVG, Rambla Exposició, 37 (Vilanova i la Geltrú, Barcelona), silvia.sunyer@upc.edu

**Resumen:** Como consecuencia del proceso de transformación de la educación superior, las bibliotecas universitarias se están convirtiendo progresivamente en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Para que este cambio sea posible se necesitan más recursos para adaptarse a la estructura europea de titulaciones y, sobre todo, más ideas para satisfacer las expectativas de los estudiantes, el personal de administración y servicios (PAS) y el personal docente e investigador (PDI). Todos ellos tienen nuevas necesidades y muestran un nuevo comportamiento informacional. Ahora más que nunca, los servicios y recursos bibliotecarios se tienen que plantear más desde la perspectiva de las necesidades informacionales de los usuarios que desde una visión tradicionalmente bibliotecaria. Así, resulta oportuno preguntarse cómo debe ser concebido el CRAI desde el punto de vista del usuario y prepararnos, con su ayuda, para innovar en nuestras actuaciones. Para ello deberemos buscar colaboraciones dentro de la universidad y aprender a comunicarnos más y mejor con los usuarios. La biblioteca del Siglo XXI no es un servicio estático sino que se configura como un servicio a la carta (*just in time* y *just for me*) y para ello cabe orientar todas las actuaciones hacia la máxima calidad, aplicando la tecnología y las nuevas herramientas digitales.

Esta comunicación pretende aportar ideas para la transformación de los CRAIs en servicios mucho más adaptables a los ritmos de los nuevos usuarios. CRAIs en continua evolución, con servicios puntuales y permanentes en un entorno integrado. Se describen experiencias de bibliotecas de ámbito geográfico diverso que se posicionan en el web 2.0, innovaciones en cursos para el desarrollo de habilidades informacionales y se proponen ideas para un CRAI ubicuo y flexible.

**Palabras clave:** CRAI, comunicación, servicios, recursos, información, 2.0, generación google

**Summary:** As a result of the higher education transformation, libraries are gradually changing into Learning Centres (LC). So that this change could be possible, more resources to fit the new European degree structure are needed. Besides, to bring new ideas is essential to really satisfy students, researchers and administration staff prospects. All of them have new demands and show a new informational behaviour. From now on, both services and library resources must be managed from the informational user's needs approach more than from a sheer traditional librarian approach. Then, it is relevant to consider building LC from the user's perspective and be ready to innovate with him. It is the time to look for collaborations within the University and to develop effective communication with library users. The library of the 21<sup>st</sup> century is no more a static service but *à la carte* service (*just in time* and *just for me*) and the focus must be in raising quality while applying technology and all new digital tools.

This article aims at bringing ideas for the evolution of libraries into more flexible services for our new user's rhythms. LC are alive centres, always on the move, with permanent and specific services within an integrated environment. Experiences of 2.0 libraries from different countries are described; also innovative ideas to develop information literacy skills and tips for a ubiquitous and flexible LC are suggested.

**Keywords:** CRAI, communication, services, resources, information, 2.0, google generation

## 1. Fundamentos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

Son muchos los trabajos de compañeros de profesión que en los últimos años han aparecido publicados respecto al CRAI. Por tanto, en este apartado sólo intentaremos destacar, de manera sumaria, los aspectos del CRAI que a nuestro parecer son más relevantes con el contenido de esta comunicación. Es decir, apuntar algunas iniciativas interesantes que ya se están desarrollando, gracias al potencial de las herramientas 2.0, y que están dando lugar según nuestro parecer a una nueva visión del CRAI, más allá del espacio físico que ocupa y de los servicios universitarios que convergen en él.

La educación superior europea se enfrenta, desde la Declaración de Bolonia, a un proceso de armonización de sus titulaciones que debe ser llevado a cabo antes del 2010. Este proceso de transformación tiene un claro impacto en la misión de la universidad y en las expectativas que la sociedad deposita sobre la misma. Todo ello implica la necesidad de una revisión de su razón de ser, su visión, su modelo de gestión y de aprendizaje.

Este proceso de transformación de la universidad afecta a sus servicios de soporte como por ejemplo centros de cálculo, secretarías académicas, bibliotecas, etc. y esta transformación se está materializando con la creación de los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAIs), que se inspiran en los *Resources Learning Centres* (RLCs) que se crearon hace años en el Reino Unido y otros países europeos, en Estados Unidos y también en Australia.

Debe decirse que, en cada uno de estos países, existe una visión propia del CRAI. Este hecho nos lleva a constatar que no existe un modelo de CRAI extensible a todas las Universidades sino que cada una de ellas debe adaptar o hacer converger sus servicios para ayudar a la Universidad en el logro de su razón de ser.

El CRAI, tal y como se ha ido definiendo últimamente, se caracteriza por integrar en un único espacio físico recursos y servicios bibliotecarios, tecnológicos, sistemas de información, medios para la edición electrónica y la creación de materiales multimedia con el propósito de satisfacer las nuevas necesidades de aprendizaje, docentes, de investigación, formación integral y ocio de la comunidad universitaria.

Sin pretensión de exhaustividad, entre las razones que justifican la creación del CRAI podemos citar: la adaptación al nuevo paradigma educativo y social que sitúa al estudiante en el centro del proceso de aprendizaje, el desarrollo progresivo del potencial de la tecnología aplicada a la información, el incremento de estudios en modalidad semipresencial o a distancia, la diversidad de perfiles de los usuarios de las Bibliotecas universitarias en lo que se refiere a objetivos, formación previa, intereses, edad, etc. Sin olvidar que los recortes en los presupuestos de la Universidad obligan a los gestores de la misma a gestionar sus recursos con gran responsabilidad y eficacia.

En nuestro entorno bajo la tutela de REBIUN las bibliotecas universitarias están liderando este proceso de cambio en sus instituciones y apuestan por convertirse progresivamente en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). Para ello no escatiman esfuerzos en converger con otros servicios universitarios y, sobre todo, conocer las necesidades reales y potenciales de los usuarios, sus expectativas y sus deseos situándolos, como en el web 2.0, en el centro de todas las actuaciones.

## 2. Nuevos usuarios, nuevas demandas y expectativas

### 2.1. El usuario 2.0 y sus nuevos comportamientos informacionales

La introducción de la tecnología y de Internet en todos los ámbitos de la vida es muy reciente y ha provocado cambios substanciales en los procesos de trabajo así como en las relaciones interpersonales. Hay generaciones, los inmigrantes digitales, que han tenido que aprender a adaptarse a los nuevos paradigmas tecnológicos pero existe una generación, los *digital natives* o nativos digitales, que ya han nacido en la era digital y que son usuarios expertos e intensivos de la tecnología. Esta generación, conocida como generación Google, generación YouTube, generación red o generación digital, tiene un comportamiento que los caracteriza y concretamente un comportamiento informacional diferente a las pasadas generaciones.

Esta nueva generación comparte unas características comunes en cuanto a la búsqueda de información y a la forma de relacionarse con las herramientas digitales. Perciben los servicios de información de manera difusa y se relacionan con la tecnología de vanguardia con naturalidad y elevadas expectativas respecto a ella.

Por todo ello, las unidades de información presenciales y virtuales tienen que conocer con profundidad las necesidades, expectativas y las opiniones del segmento de población al cual se orientan. Es de esta forma como podrán planificar las líneas estratégicas de actuación de los próximos años y adaptarse con más eficacia a las necesidades de la nueva generación y a los cambios sociales que se derivan de la globalización.

De forma general, hay consenso en que la generación que empieza a ocupar las plazas universitarias ha incorporado la tecnología en su vida de forma natural, sin ser conscientes siquiera que están dependiendo de ella en todo momento, utiliza Internet para socializarse y para realizar los trabajos académicos sin hacer distinción. Las principales actitudes que se les otorgan son una alta imagen de sí mismos (*the great generation*), el reclamo de atención, cierto exhibicionismo, falta de miedo delante de Internet y la electrónica, necesidad de emociones e interacción social y reclamo de un trato personalizado. Esta generación también se caracteriza por ser multitarea en todas las áreas de su vida, y preferir el autoaprendizaje o un aprendizaje colaborativo.

Las unidades de información, generalmente, no están preparadas para ofrecer servicios a la generación digital. Las razones por las cuales todavía no se ha invertido suficientes recursos para ajustarse al nuevo perfil de usuario son la novedad del fenómeno, un cierto desconocimiento de las características de este grupo generacional y la naturaleza del cambio que supone.

En este contexto de cambio, las universidades tienen que asumir una transformación profunda, tanto a nivel organizativo y de gestión como de cambio de las estrategias de aprendizaje. A su vez, los servicios bibliotecarios tienen que orientarse hacia un uso intensivo de servicios y recursos digitales.

## *2.2. Las nuevas expectativas de los usuarios*

Este perfil de nuevo usuario marca la pauta del cambio en las expectativas respecto a la biblioteca universitaria (BU). El usuario medio que dibujamos es muy aventajado en el uso de la red pero no distingue entre lo que es o pertenece a la biblioteca universitaria y lo que no sino que simplemente espera superar con éxito su etapa universitaria con el menor número de guías posibles.

Actualmente, la proliferación de herramientas digitales de calidad y el uso mayoritario de buscadores como Google, la consulta de blogs y otras webs que contienen gran cantidad de información cuestionan la utilidad de la biblioteca universitaria y la hacen a veces innecesaria a ojos de los nuevos usuarios. De hecho es constatable el uso poco crítico y, a menudo, ético que hacen de los recursos de información que encuentran en la red.

También cabe remarcar que en el mundo digital desaparecen las jerarquías y los puntos de referencia de modo que para hacer un trabajo académico se puede citar un comentario de un blog más o menos anónimo y un artículo de algún autor reconocido. De la misma forma, la biblioteca universitaria deja de tener el sello de calidad que la caracterizaba para convertirse en un centro más de información, a veces un sitio complejo y nada fácil de manejarse con sus servicios.

Es así cómo el usuario de la generación digital no pone en la biblioteca universitaria altas expectativas porque es posible que no necesite sus servicios ya que tiene sus propios canales de información y es hábil en el surfeo y uso web.

Así, ¿qué debería ofrecer la BU al usuario 2.0?

- Un servicio permanentemente abierto (24 horas x 7 días)
- Que ofrezca contenidos específicos y, a ser posible, que predomine en éstos lo visual ante lo textual
- Que ofrezca todos los servicios digitalmente y algunos de forma presencial, sobretudo aquellos relacionados con el espacio para el estudio o trabajo en grupo

- Que se centre en sus necesidades particulares (*just for me*)
- Que sea comprensible (navegable, inteligible)
- Que sea ubicua y accesible desde cualquier sitio: desde casa, desde el despacho e incluso desde dispositivos móviles (Iphone, PDAs, Pocket Pcs, Tablet Pcs...)
- Que sea interactiva
- Que ofrezca respuesta rápida (*just in time, at a click*)
- Que ofrezca información “en píldoras” en detrimento del *full text*
- Confidencialidad en trato

### 3. El posicionamiento de la Biblioteca Universitaria (BU)

#### 3.1. Del “aprender a aprender” a la tutorización para vivir en la sociedad de la información y del conocimiento: la importancia estratégica de las habilidades informacionales

La Association of College & Research Libraries (ACRL) define la alfabetización informacional como “*the set of skills needed to find, retrieve, analyze, and use information*”. En la actualidad la BU apuesta por dar herramientas para la gestión de la información y acompañar al usuario para que su trabajo de aprendizaje, investigación y formación continuada sea efectivo.

Ahora bien, el Informe *Sharing, Privacy and Trust in our networked world* (OCLC, 2007) destaca en sus conclusiones dos datos que no debemos obviar:

1. Ha aumentado considerablemente el uso de los motores de búsqueda para encontrar información en Internet, del 71% en el informe de *Perceptions* del 2005 al 90% de este informe.
2. Ha descendido el uso de las páginas web de las bibliotecas, pasando de un 30% según se indica en el informe del 2005 a un 20% en el 2007.

A pesar del uso avanzado que los estudiantes hacen de Internet el día a día de nuestra profesión nos muestra las dificultades que tienen en identificar las tipologías documentales y, en consecuencia, las fuentes de información más adecuadas para sus necesidades específicas. Las sesiones de formación en habilidades informacionales, en un mundo de sobreabundancia informativa, tienen hoy más sentido que nunca pero no cabe duda que las BU deben presentar alternativas más atractivas a las tradicionales sesiones y ello sólo es posible apostando por nuevos formatos que incluyan la virtualización e incorporando progresivamente las herramientas 2.0.

##### 3.1.1 La virtualización de los cursos de formación en habilidades informacionales: hacia el *e-learning*

En este contexto que se acaba de describir, las BU ofrecen una cada vez más preparada oferta de cursos y talleres de formación, con o sin reconocimiento de créditos académicos, orientados a desarrollar las habilidades informacionales. Actualmente, estos cursos y sesiones tienden a ofrecerse virtualmente en formatos novedosos y a menudo se basan en la creación de grupos o comunidades virtuales.

A título de ejemplo de sesiones de formación virtualizadas de habilidades informacionales podemos citar InForma’t. Se trata de un proyecto, impulsado por el Servicio de Bibliotecas y Documentación de la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC), que ha contado con la colaboración de otras unidades de dicha universidad como el Servicio de Lenguas y Terminología, la Oficina de Orientación e Inserción Laboral y el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE). InForma’t, basado en Moodle, tiene como objetivo último capacitar a los estudiantes en habilidades que demanda la sociedad del conocimiento como son: la búsqueda, el uso ético, la evaluación y la comunicación de la información especializada.

Otros recursos a considerar para la adquisición de las habilidades informacionales son los *WebQuests*. Estos recursos web, creados a mediados de los 90’s por Bernie Dodge y Tom March, hacen uso del potencial educativo de

Internet. En ocasiones, estos recursos potencian el aprendizaje basado en problemas (PBL) de manera colaborativa y permiten que el estudiante gestione su proceso de aprendizaje. Como ejemplo podemos citar *Survivor: The Galapagos Islands* (<http://www.ccsd.edu/link/LMS/galapagos/survivor.htm>) que enseña a escribir un trabajo de investigación.

### 3.1.2 Las herramientas 2.0 al servicio de la formación en Habilidades Informacionales

La nueva era de Internet ha situado los recursos 2.0, caracterizados por su facilidad de uso, en el punto de mira de todo el mundo, pero ha marcado huella especialmente en la generación digital. Los más jóvenes han inundado la red con sus datos y perfiles para relacionarse y compartir aficiones e información. El potencial de las redes sociales y de los blogs es de una magnitud tal que es difícil imaginar su transformación en el futuro, aunque está claro que es un camino sin vuelta atrás. En España, se calcula que hay más de 800.000 usuarios de Facebook, dentro de los 132 millones de usuarios únicos totales de Facebook y unos 117 en MySpace.

Las oportunidades para el aprendizaje que ofrecen estas herramientas son múltiples y ya existen experiencias en distintas universidades que han aprovechado el auge del web 2.0 para transformar sus cursos y convertirlos en algo dinámico y participativo.

Desde las bibliotecas, los cursos de habilidades informacionales suelen tener unos contenidos eminentemente instrumentales, hecho que parece ideal para incorporar blogs o alguna red social como plataforma para el aprendizaje. Algunos ejemplos interesantes han optado por utilizar blogs o la red Facebook como herramienta portfolio electrónico para que el alumno pueda ir guardando, mejorando y mostrando su conocimiento sobre un tema concreto.

El reto para las bibliotecas universitarias es como integrar los recursos 2.0 para adaptarse al nuevo paradigma sin perder el norte de los objetivos como centro de información. La implementación de nuevos servicios no debe responder nunca a una moda sino a una actitud orientada hacia la búsqueda de la calidad y la excelencia. En este sentido, es importante tener en cuenta que la nueva apuesta por los servicios web y en especial por los 2.0 requiere pocos recursos económicos y mucha creatividad e ideas innovadoras.

Debemos ser conscientes que ésta es la gran baza de las bibliotecas universitarias: orientación al usuario en la prestación de servicios, conocimiento exhaustivo de sus necesidades informacionales, conocimiento de la tecnología, ideas e innovación permanente y capacidad de trabajo en equipo con profesionales de diferentes especialidades (informáticos, docentes, graduados multimedia...). Todo ello requiere una gran capacidad de adaptación al cambio y de actualización de competencias por parte de los profesionales de las BU, porque estas herramientas están en continua transformación y es así cómo la biblioteca de nuestros días debe estar: en permanente transformación para satisfacer las expectativas del usuario 2.0.

La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté, de la Universitat Politècnica de Catalunya, ha incluido este año una cuenta de Delicious como material de interés para sus alumnos de máster. Todos los estudiantes pueden consultar las fuentes de información en Delicious así como introducir otras fuentes de información de interés para compartir con sus compañeros.

Otras iniciativas utilizan blogs para el aprendizaje. De esta forma, cada alumno es el autor de su propio blog y puede reflejar su proceso de aprendizaje de forma pública. Los blogs, así como Facebook o MySpace constituyen plataformas válidas para el aprendizaje y son especialmente útiles para construir un portfolio electrónico. También existen iniciativas como Sclipo (<http://sclipo.com>) orientadas al aprendizaje web y en colaboración, en este caso con el soporte de vídeos.

En la red, concretamente en YouTube, encontramos algunos enlaces con contenido relacionado con la alfabetización informacional. Podemos citar a título de ejemplo, los interesantes videos del Otis College Art of Design de Los Ángeles relacionados con la alfabetización infomacional (<http://library.otis.edu/informationliteracy.html>).

### 3.2. El CRAI integrador

El usuario de nuestros días reclama moverse en un nuevo ambiente académico, profesional y personal. De hecho, los factores académicos, profesionales y personales tienden a imbricarse y es necesario crear espacios, como el CRAI, que consisten en una amalgama de servicios accesibles a distintos niveles, física y virtualmente.

Todo ello se justifica porque las relaciones personales entre político y ciudadano, profesor y alumno o entre bibliotecario y usuario ya no se rigen tanto por la norma que imprime la jerarquía sino por una actitud de colaboración que tiende a ser más igualitaria. En este sentido, los intereses particulares y académicos pueden llegar converger así como los aspectos profesionales o académicos pueden estar presentes en la vida personal.

El CRAI, desde el punto de vista del usuario, es justamente el espacio real y virtual que le permite compatibilizar su vida académica y profesional sin renunciar a relacionarse informalmente, al ocio y a la parte más lúdica del aprendizaje.

Este CRAI, que deviene de la transformación o adaptación natural de la BU a las nuevas necesidades de aprendizaje, investigación y ocio de los usuarios, se construye físicamente integrando espacios y convergiendo con otros servicios de la universidad pero, sobre todo, a través de la tecnología que permite innovar y crear espacios realmente híbridos y de uso extensible.

#### 3.2.1 La BU como espacio virtual y físico para la socialización

Todo ello hace que actualmente las tareas académicas cambien completamente. En parte, apoyadas por las herramientas 2.0, la posibilidad de la autopublicación y la facilidad de comunicación con los *peers*. La biblioteca universitaria empieza a reconocer las nuevas formas de cultura, como los videojuegos, y tiende a promover la parte más lúdica del aprendizaje.

Ahora la Biblioteca es el lugar para pensar críticamente, para crear, colaborar y los usuarios lo hacen con el *tagging* y *el bookmarking*, comparten enlaces e incluyen comentarios personales en cualquier tipo de documento.

- *Gaming*: las bibliotecas públicas empezaron integrando juegos virtuales pero actualmente la BU ya empieza a reconocer que son un recurso útil para el aprendizaje y que el formato es atractivo para un usuario de la generación digital. La Carnegie Mellon Libraries ofrece algunos ejemplos de juegos virtuales (<http://www.library.cmu.edu/Libraries/etc/index.html>).
- Chats, foros y mensajería instantánea: los usuarios ya no preguntan personalmente sino que tienen la necesidad de poder preguntar o interactuar en cualquier momento y a cualquier hora. Con foros y chats los nuevos usuarios se sienten más libres para comunicarse, ya sea en modo síncrono o asíncrono.
- Blogs: el fenómeno de los blogs se está extendiendo de forma masiva y muchos de los usuarios de la BU tienen uno propio y leen asiduamente las entradas de blogs conocidos. El CRAI también es el lugar donde se leen y se comentan blogs y puede proveer un espacio para alojarlos.
- Vídeos y fotografías: los nuevos usuarios leen menos y de forma distinta. Han aprendido con imágenes y les son más atractivas que un texto plano. Una imagen vale más que mil palabras y exposiciones que se desarrollan físicamente en la Biblioteca pueden trasladarse a la página web de la Biblioteca<sup>1</sup>
- Compartir recursos: los usuarios también pueden participar en la construcción de las colecciones de las bibliotecas y compartir los recursos con sus compañeros a través de la web. Sitios como Digg, Delicious, Mister Wong o cualquier gestor de referencias en línea es una herramienta de gran valor.

---

<sup>1</sup> Ejemplos de exposiciones del Servicio de Bibliotecas y Documentación de la UPC o de colecciones culturales que se han dado a conocer mediante la página web de la Biblioteca:

La papiroflèxia i les matemàtiques <http://bibliotecnica.upc.es/bib200/origami/>

Les telecomunicacions a través dels llibres <http://bibliotecnica.upc.es/e-portals/telecom/>

Col·lecció Òpera i Grans veus <http://bibliotecnica.upc.edu/bib340/opera/home.htm>

- Espacios para el ocio: los espacios que no se orientan específicamente al estudio o al aprendizaje tienen un alto valor en el nuevo escenario del cambio continuo. El ocio constituye una parte importante para construir relaciones sociales, intercambiar opiniones o simplemente descansar y distraerse.
- Redes sociales. El uso de las redes sociales, en especial las no profesionales como Facebook, tienen que ser utilizadas de modo no intrusivo. El usuario puede percibir que son un espacio personal y no académico. Por esta razón es recomendable que los alumnos tengan un doble perfil, uno para fines académicos y otro para sus relaciones sociales. También es interesante contemplar la posibilidad de crear una red para la institución o centro educativo de modo que los contenidos sólo sean accesibles para los miembros de dicho centro. Entre las principales redes sociales podemos citar por orden de uso<sup>2</sup>:
  - Facebook: 132 millones de usuarios únicos
  - Myspace: 117,5 MM.
  - Hi5: 56 MM.
  - Friendster: 37 MM.
  - Orkut: 34 MM.

También puede resultar interesante dar a conocer redes de tipo profesional como por ejemplo LinkedIn, Neurona, Plaxo o eConozco. Algunas bibliotecas universitarias ya se han situado en estas redes sociales con su propio perfil.

Como hemos descrito, el usuario 2.0 busca interacción en todo aquello que lleva a cabo y necesita actuar y comunicarse entre iguales (P2P). No cabe duda que esto supone una oportunidad para repensar los servicios de la BU y también el modo en que ésta se comunica con sus usuarios.

### 3.3. La BU personaliza y mejora sus servicios a través de la tecnología

La aplicación de la tecnología es la clave fundamental para innovar y superar el cambio. El nuevo usuario no considera tecnología muchas de las aplicaciones y servicios web que utiliza cada día y valora su utilidad sin tener en cuenta que siempre depende de una pantalla o una conexión a Internet.

La tecnología permite que los servicios sean granulares, adaptables a distintas tipologías de usuario. Así, la Biblioteca Virtual Universitaria (BVU) se está transformando en un portal de recursos y servicios (24X7) con el propósito de ajustar sus contenidos a los perfiles de los usuarios.

Entre las actuales tendencias de las bibliotecas virtuales destacamos algunas iniciativas interesantes:

- Incluir un apartado de vídeo o un enlace al canal YouTube de la institución. También se está extendiendo la oportunidad de abrir una ventana con fotografías mediante Flickr. ¡Es la nueva era de la imagen!
  - OtisCollege's Channel (<http://www.youtube.com/user/OtisCollege>).
  - Biblioteca de la Universidad de Sevilla en Flickr. (<http://www.flickr.com/groups/416268@N23>)
- El usuario busca la interacción y las bibliotecas virtuales ofrecen apartados para la votación o bien para participar en encuestas y concursos. La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté (BRGF) de la UPC ha abierto un espacio de su web con el título "La BRGF pregunta". Este sitio lanza una pregunta para buscar la interacción del usuario y se muestra el cómputo de votos con un gráfico (<http://biblioteca.upc.es/bib160/>).
- En el mundo empresarial, la innovación abierta, *open innovation*, es un fenómeno conocido en empresas como Nike, Levi's o Nokia que consiste en abrir la innovación de la organización a todos sus miembros y a agentes externos y no limitarla al Departamento de I+D o a la Dirección. En este sentido, las bibliotecas de la UPC han abierto un concurso sobre programario informático para la innovación en servicios bibliotecarios que persigue la participación de los estudiantes de informática (<http://biblioteca.upc.es/bib160/>). Otra Biblioteca de la UPC, ha incorporado recientemente un blog como un canal más de comunicación interna y, sobre todo, como

<sup>2</sup> Facebook superó en abril a MySpace como principal red social en el mundo.  
<http://blogs.alianzo.com/redessociales/2008/08/13/facebook-principal-red-social/>

herramienta enfocada al intercambio de ideas profesionales en relación a lecturas, experiencias profesionales de otras unidades de información, novedades relacionadas con las herramientas 2.0, etc. BibBlog 340 cuenta con la participación de todos los perfiles profesionales que trabajan en dicha biblioteca (becarios -estudiantes de distintas titulaciones la EPSEVG-, técnicos de biblioteca y bibliotecarios temáticos y de gestión).

- Enlaces a sitios 2.0 como CiteUlike, Delicious, etc. bien para enlazar la página o para dar recursos a los usuarios.
  - Ooohweb de la Biblioteca Rector Gabriel Ferraté de la UPC (<http://biblioteca.upc.edu/bib160/serveis/ooohweb/>). Se trata de un directorio de enlaces relacionados con la web 2.0 (fotografías, videos, blogs, RSS...). Los usuarios añaden recursos, los etiquetan y los comparten. Entre los criterios básicos para la selección de un recurso se han seguido los siguientes: que sea 2.0, que sea gratuito o con licencia pagada por la UPC; que pueda ser personalizado; que pueda ser utilizado a nivel académico; que tenga operabilidad con otros recursos, que permita la creación de portafolios compartidos...y, también que sea un recurso popular.
- Introducir nuevas maneras de comunicarse con los usuarios seguramente buscando una voz más personal y menos institucional. En este caso, encontramos ejemplos de BU que utilizan blogs e incluso Facebook (British Library<sup>3</sup>, University of Warwick Library<sup>4</sup>, Biblioteca de la EPSEVG<sup>5</sup>) con distintas finalidades. Citamos a continuación algunos ejemplos:
  - Blog de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Barcelona (<http://bloccfarminfo.wordpress.com/>). Este blog ha sido premiado por Diario Médico.com en la primera edición de Favoritos en la Red 2008
  - L'escorxador, el blog de la Biblioteca del Campus Universitario de Manresa de la UPC (<http://eprints.upc.es/blogs/bcum/>)
- Poder enlazar las páginas web institucionales a redes sociales o a marcadores como Delicious incrustando sus iconos.

Si bien los blogs tienen buena acogida como canal de comunicación, más o menos formal, con los usuarios parece no suceder lo mismo con Facebook. Según se comenta en el post “Facebook, librarians and cultura” del blog *The other librarian* de Ryan Deschamps los estudiantes no reciben demasiado bien esta “intrusión” de las bibliotecas en lo que ellos consideran su espacio social. Esto quizá se debe a que a pesar de utilizar las herramientas 2.0 la estrategia bibliotecaria subyacente se resume, según (Deschamps, 2007), del siguiente modo “I am librarian. I can help. Come to me (ie. my Facebook page) and I will serve.”<sup>6</sup>.

El informe de OCLC (2007, p.7-8) también constata esta reticencia por parte de los usuarios que las bibliotecas ocupen espacios sociales, únicamente valoran esta opción en el caso de los Clubes de lectura. A título informativo, según indica OCLC, el 28 de septiembre de 2007 Myspace contaba con 197 grupos que contenían la palabra “book club”. Entre ellos podemos destacar, como ejemplo, El Comic Book Club de Nueva York (<http://www.myspace.com/comicbookclub3>).

La apuesta por la tecnología es, en definitiva, la apuesta por la calidad y obliga a los profesionales de las bibliotecas a estar al día y a ofrecer servicios innovadores, en permanente fase beta, que añadan valor al CRAI y que permitan mejorar la comunicación entre usuarios y entre usuario y biblioteca.

<sup>3</sup> <http://www.facebook.com/pages/The-BritishLibrary/8579062138?ref=s&refurl=http%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fs.php%3Fq%3Dlibrary%26init%3Dq>

<sup>4</sup> <http://www.facebook.com/pages/Coventry-United-Kingdom/University-Of-WarwickLibrary/6168162503?ref=s&refurl=http%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fs.php%3Fq%3Duniversity%2Blibrary%26init%3Dq>

<sup>5</sup> <http://www.facebook.com/pages/Vilanova-I-La-Geltru-Spain/Biblioteca-de-IEPSEVG/32754587255?ref=ts>

<sup>6</sup> Facebook and Raport. <http://otherlibrarian.wordpress.com/2007/09/10/facebook-and-rapport/>



#### **i. Servicios *Ask a librarian***

Uno de los cambios claros que ya se están viviendo en las BU es el paso de la atención bibliográfica presencial, en clara recesión, a los servicios de referencia virtuales conocidos por *Ask a Librarian*. Los canales de comunicación usados frecuentemente en la referencia virtual incluyen chat, videoconferencia, *correo electrónico* y mensajería instantánea. Entre las principales ventajas de este tipo de servicio destacan el permitir el acceso a la Biblioteca las 24 horas del día los 7 días de la semana; el acceso remoto a los recursos de la Biblioteca y la posibilidad de seguimiento de la satisfacción del usuario por parte del bibliotecario referencista.

Entre estos servicios podemos citar:

- Pregunteu al bibliotecari de la Universitat de Barcelona (UB). Se trata de un servicio de información básica y especializada virtual atendido por bibliotecarios especializados. Resuelven consultas sobre cualquier aspecto relacionado con la biblioteca, el funcionamiento de sus servicios y sus recursos de información. Se puede utilizar este servicio 24 horas los 7 días de la semana. (<http://www.bib.ub.edu/gestions/consultes/pab/>).
- *Ask a librarian* de las bibliotecas de Florida que ofrecen un servicio de referencia virtual ya sea por correo electrónico o por Chat bajo el lema “Real people, Real Help, Real fast!” (<http://www.askalibrarian.org/aal.asp>).
- *Ask a Librarian* de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos. En este caso, se trata del trabajo colaborativo de profesionales de diferentes unidades de información, distintos orígenes geográficos y localización física (<http://www.loc.gov/rr/askalib/>).

En este contexto, herramientas como Meebo (<http://www.meebo.com/>) para comunicarse a través de mensajería instantánea o servicios de *microblogging* como Twitter (<http://twitter.com/>) pueden ser claves para el servicio de referencia virtual (<http://twitter.com/yalescilib>).

#### **ii. Compra de libros o recursos bajo demanda**

La gestión de las colecciones también se ve afectada por el cambio descrito. Los presupuestos disponibles deben ser gestionados con eficacia y, por tanto, deben adaptarse mucho más a las demandas de los usuarios. Para ello cabe disponer de recursos para comprar “*just in time & just for me*”. Hoy en día, existen proveedores de impresión bajo demanda como Lulu.com o Bubok.com que deben conocerse ya que nos pueden resultar de gran ayuda aunque, por sus contenidos, sean más aptos para ayudarnos a completar colecciones culturales o de tipo más lúdico. Otro aspecto a considerar es la creación de formularios electrónicos que sean empleados por nuestros usuarios a modo de desideratas al tiempo que sería interesante permitirles seguir el proceso de compra del documento solicitado por parte de la BU.

### **4. Conclusiones**

La misión de la universidad y de sus servicios estratégicos está en proceso de revisión para adaptarse a las demandas que Europa debe lograr para dar el salto hacia una sociedad basada en el conocimiento. Aunque quizá no sea lo más aconsejable en nuestro entorno, gracias al impulso de REBIUN, son las bibliotecas universitarias (BU) las que lideran en sus instituciones este proceso de cambio apostando por la creación de Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAIs). Los CRAIs tienen características distintas en función de la universidad en la que se inscriben pero cualquier CRAI se piensa con vistas a optimizar la gestión de los recursos humanos y económicos, intensificar la convergencia de servicios para sumar los conocimientos de los distintos profesionales que participan en proyectos transversales, mejorar la atención al usuario con el propósito de ofrecerles bajo una “ventana única” todo lo que éstos necesitan, desean o esperan de la universidad para satisfacer sus necesidades de aprendizaje, investigación, formación continuada y ocio.

Los usuarios de las BU de nuestros días pertenecen a la generación digital y se caracterizan por ser multitarea, utilizar la tecnología en todos los ámbitos de su vida y, además, en cualquier franja horaria (24X7).

Además, son expertos en el uso de la tecnología y valoran las herramientas 2.0 para aprender, compartir ideas y proyectos, comunicarse, sociabilizarse y, también, para su ocio. No cabe duda que las características de estos usuarios deben ser tenidas en cuenta para repensar los servicios que les ofrecemos analizando aquellos en que podemos beneficiarnos del uso de aplicaciones basadas en el web 2.0 para personalizar nuestros servicios, comunicarnos con nuestros usuarios P2P y convirtiéndolos en fuente de innovación y en el centro de nuestra razón de ser.

Las nuevas expectativas respecto a la biblioteca y la cuestionable relevancia de sus actividades y servicios en la sociedad red instan a un nuevo concepto de BU basado en la tecnología, en la innovación y en el cambio permanente. El CRAI se transforma buscando la participación activa de sus usuarios, creando nuevos canales de comunicación, siendo más flexibles y construyendo el escenario adecuado para crear, compartir y difundir información en un mundo intensamente comunicado. Todo ello, contando con el aliado imprescindible: el usuario 2.0.

### Referencias bibliográficas

**Cabo i Rigol, Mercè; Espinós i Ferrer, Montserrat.** “Els centres de recursos per a la l’aprenentatge i la investigació (CRAI): obrint pas a noves oportunitats”. En: *Bibliodoc: anuari de biblioteconomia, documentació i informació*. Barcelona: COBDC, 2005, pp. 15-29.

**Faye Cohen, Sarah.** “Taking 2.0 to the faculty: why, who and how”. En: *College & Research Libraries news*, 2008, vol. 69, n. 8, pp. 472-475.

**Martínez, Dídac.** “El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de biblioteca universitaria”. En: *Educación y Biblioteca*, 2004, n.144, pp. 98-108.

**OCLC (2007).** *Sharing, Privacy and Trust in our networked world: a Report to OCLC Membership*. Consultado en: 30-08-2008. <http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf>

**University College London (2008).** *Information behaviour of the researcher of the future*. Consultado en: 31-08-2008. [http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg\\_final\\_keynote\\_11012008.pdf](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/reppres/gg_final_keynote_11012008.pdf)